



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA GESTIÓN DEL TIEMPO COMO PRINCIPAL
FACTOR EN ATENCIÓN AL CLIENTE DE
CATERING EN EL CONO NORTE - REVISIÓN
SISTEMÁTICA EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

CHRISTIAN ALBERTO SALDAÑA VILCA

Asesor:

PIERO GUILLERMO ZALDIVAR CUYA

Lima - Perú

2018



Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | 2 |
| ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN | 9 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 11 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 15 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 21 |
| REFERENCIAS | 23 |
| ANEXOS | 24 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|----------|----|
| TABLA 01 | 11 |
| TABLA 02 | 12 |
| TABLA 03 | 14 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|-----------|----|
| FIGURA 01 | 15 |
| FIGURA 02 | 16 |
| FIGURA 03 | 17 |
| FIGURA 04 | 18 |
| FIGURA 05 | 20 |

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objeto el estudio de la gestión del tiempo, ya que determina las necesidades, establece metas y planificar funciones en un plazo de tiempo dado. Para la investigación se diseñó la matriz de Eisenhower, en donde se analizará y distribuirá las funciones diarias, por lo cual daremos a conocer los puntos urgentes, no urgentes, importantes y no importantes; como resultado obtendremos una reorganización y un orden en cuanto a los pasos o funciones que se empleara en la elaboración de los pedidos y solicitudes requeridas por los clientes. El método cuantitativo empleado servirá de mucha ayuda para poseer una buena gestión del tiempo y mejorar la productividad del negocio.

De acuerdo a lo investigado, este análisis corresponde a los últimos 5 años y como sabemos la cocina peruana en la actualidad es una de las más reconocidas a nivel mundial, tanto así que los negocios de catering se ha incrementado y la competencia cada vez es más fuerte, pero siempre hay que tomar en cuenta que el valor agregado de este negocio es la buena atención y comodidad del cliente, por lo cual exigen ser atendidos a la brevedad y que brinden un buen servicio, para ello esta investigación está enfocada en mejorar la gestión del tiempo.

PALABRAS CLAVES: Gestión del tiempo, mayor alcance, satisfacción, calidad de servicio, matriz de Eisenhower.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Britton, B. K., & Tesser, A. (1991). Effects of time-management practices on college grades. *Journal of Educational Psychology*, 83(3), 405.
- Britton, B. K., & Tesser, A. (1991). Effects of time-management practices on college grades. *Journal of Educational Psychology*, 38, 405 410.
- Claessens, B. J., Van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2007). A review of the time management literature. *Personnel Review*, 36(2), 255–276.
- Green, P., & Skinner, D. (2005). Does time-management training work? An evaluation. *International Journal of Training and Development*, 9, 124–139.
- Levine, R. V., & Norenzayan, A. (1999). The pace of life in 31 countries. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 30, 178–205.
- Macan, T. H., (1994). Time management: Test of a process model. *Journal of applied psychology*, 79(3), 381.
- Wratcher, M. A., & Jones, R. O. (1988). A time management workshop for adult learners. *Journal of College Student Personnel*, 27, 566–567.